

GT-11 – Informação & Saúde

ISSN 2177-3688

**INFORMAÇÃO E SAÚDE: UM ESTUDO SOBRE A ANSIEDADE DE INFORMAÇÃO E
COMPORTAMENTO INFORMACIONAL**

***INFORMATION AND HEALTH: A STUDY ON INFORMATION ANXIETY AND INFORMATION
BEHAVIOR***

Débora Leitão Leal - Universidade Federal da Bahia (UFBA)
José Carlos Sales dos Santos - Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: O objetivo deste estudo é analisar como comportamento informacional pode provocar ansiedade de informação. Quanto aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa caracteriza-se como bibliográfica, de nível quanto ao seu objetivo descritivo e abordagem qualitativa. Os principais resultados apontam que a variável emocional relacionada com o fator pessoal no processo de resolução das necessidades informacionais, aspecto do comportamento informacional humano podem gerar ansiedade informacional.

Palavras-chave: comportamento informacional; ansiedade informacional; variável emocional.

Abstract: The objective of this study is to analyze how informational behavior can cause information anxiety. As for the methodological procedures, this research is characterized as bibliographic, level as to its descriptive objective and qualitative approach. The main results point out that the emotional variable related to the personal factor in the process of solving informational needs, aspect of human informational behavior can generate informational anxiety.

Keywords: informational behavior; informational anxiety; emotional variable.

1 INTRODUÇÃO

O constante desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e a chamada “explosão informacional”, desencadeou o que se conhece como Sociedade da Informação (Castells, 2003), caracterizada como aquela sociedade que está em desenvolvimento, da qual o uso das tecnologias de armazenagem e transmissão de dados/informação são produzidas para atender às necessidades informacionais dos sujeitos.

Com o advento das TIC e da internet, o acesso à informação a qualquer momento e em tempo real passou a ser uma realidade. Nesse contexto, a informação está disponível a todo instante e em quaisquer suportes tecnológicos: no *smartphone*, no *tablet*, no *notebook*,

e demais dispositivos, minimizando assim as necessidades informacionais por meio de um equipamento eletrônico e um ponto de internet.

Obviamente, esse acesso ilimitado e constante nos coloca diante de uma quantidade incalculável de informações o que passa a se caracterizar como um problema, sobretudo quando abrimos o “navegador” para iniciar uma busca e nos sentimos inseguros, inquietos, sem a certeza de “por onde e como começar” nossas investigações para sanar nossas necessidades informacionais.

Outro aspecto importante a ser destacado, é que essa avalanche informacional também se apresenta em momentos em que não estamos buscando sanar alguma necessidade informacional, a exemplo das redes sociais da internet, que apresentam o denominado “*feed* infinito”, e que prendem na “teia” do acesso à informação constante e interminável, aprisionando o seu usuário a horas em conteúdos que podem ou não ser úteis.

Byung-Chul Han em seus ensaios filosóficos sobre conceitos que caracterizam a sociedade movimentada pelo “enxame” da informação digital, traz para o centro dos estudos em informação a ideia de Sociedade do Cansaço (2017a) e Sociedade da Transparência (2017b), quando trata sobre a enfermidade do século XXI relacionada ao excesso de positividade diante das exigências sociais. No contexto acadêmico, tais exigências podem ser caracterizadas, por exemplo, como a publicação contínua de pesquisas e apresentações em eventos científicos, sem espaço para a pausa necessária da criatividade do pesquisador.

Para Han (2019), o cansaço informacional, também chamado de Síndrome da Fadiga da Informação (SFI), cunhado pelo psicólogo David Lewis em 1996, antes identificado apenas em profissionais que trabalhavam com grandes quantidades de informação, atualmente se configura como um problema global, devido a dependência da positividade e do desempenho impostos pela transformação digital, constituindo-se como uma violência sobre a mente humana.

Essa cadeia interminável de constante evolução tecnológica, acesso facilitado à internet que disponibiliza informação a todo tempo nos dispositivos de informação e comunicação, tem-se a constante sensação de que devia-se saber tudo, que não se sabe o suficiente, que nunca se está atualizado, ou seja, desenvolve-se o estado de ansiedade de informação.

Neste sentido, a **questão norteadora** desta pesquisa é: quais aspectos do comportamento informacional pode provocar ansiedade de informação? O principal **objetivo** desta pesquisa é analisar, no âmbito da literatura acadêmica, quais aspectos do comportamento informacional pode provocar ansiedade de informação.

Para desenvolver este estudo, foi utilizado o seguinte percurso metodológico: quanto aos **procedimentos** esse estudo foi desenvolvido por meio de uma **pesquisa bibliográfica**, tendo por base em sua fundamentação, os autores Wurman (1991) que abordará os aspectos da ansiedade informacional, Wilson (2000) com o comportamento informacional. Segundo Gil a pesquisa bibliográfica (2010, p. 29) “é elaborada com base em material já publicado”. Cervo, Bevilacqua e da Silva (2006, p. 60) afirmam que: “a pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em artigos, livros, dissertações e teses”.

O nível deste estudo, quanto ao seu objetivo é descritivo, pois planeja-se identificar e descrever os aspectos no comportamento informacional que geram a ansiedade informacional. De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 52), a pesquisa descritiva é necessária “quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles”; quanto a abordagem, a pesquisa é caracterizada como qualitativa, que Prodanov e Freitas (2013, p. 70) afirmam que:

[...] há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa.

É importante salientar que o presente resumo se trata de um estudo em andamento, e, portanto, apresentam-se resultados parciais.

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

O desejo de sanar necessidades informacionais coaduna com a constante imersão de informações que chegam em dispositivos de informação e comunicação (*smartphones, tablets, notebooks, televisão etc.*) pelo trabalho incessante dos algoritmos que, sem muita dificuldade, identificam nossas preferências temáticas, de consumo. De fato, a sensação que se pode ter é de vigilância contínua.

Pelos citados aspectos, o comportamento informacional constitui operações orientadas ao processo de procura e recuperação de conteúdos em fontes de informação, já

definido por Wilson (2000), quando indica a relação entre o comportamento humanos e as fontes de informação, sejam elas formais ou informais, ou mesmo, mídias de massa, tais como a televisão. Nesse sentido, a busca por informação está diretamente relacionada com o que chamamos de comportamento informacional humano (Martinez-Silveira; Oddone, 2007).

Wilson apresenta outros aspectos importantes relacionados ao comportamento informacional. Isso inclui o comportamento de busca da informação, que se refere à atividade de procurar informações para alcançar um objetivo específico. Além disso, temos o comportamento de pesquisa de informação, que representa o nível mais detalhado do comportamento, no qual o indivíduo interage com diversos sistemas de informação. Por fim, temos o comportamento de uso da informação, que engloba as ações físicas e mentais realizadas pelo indivíduo e envolve a assimilação da nova informação aos conhecimentos pré-existentes (Gasque; Costa, 2010).

O comportamento informacional, segundo Wilson (2000) abrange todas as ações realizadas pelos sujeitos informacionais em relação às fontes e canais de informação. Isso engloba tanto a busca ativa como a passiva de informações, bem como o uso dessas informações. Essas ações incluem a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informações, como quando as pessoas assistem aos comerciais de televisão sem ter uma intenção específica em relação às informações transmitidas.

Existem oito variáveis que interferem no processo de busca informacional: pessoais; emocionais; educacionais; demográficas; sociais ou interpessoais; de meio ambiente; econômicas; relativas às fontes (acesso, credibilidade, canais de comunicação) (Wilson; Walsh, 1996 *apud* Martinez-Silveira; Oddone, 2007). Portanto, durante esse processo, as pessoas podem ser influenciadas por uma ou mais das variáveis mencionadas pelos autores. Uma dessas variáveis é a emocional a que damos destaque.

O estudo de Costa e Pires (2014) apresenta os aspectos do “sentimento” relacionados ao processo de recuperação de informações, baseado no modelo de Kuhlthau (1991), relacionando as emoções envolvidas em cada etapa do processo de busca de informação, apresentados no quadro 1.

Quadro 1 – Busca versus Sentimento

Estágios da Busca por informação	Sentimentos comum a cada estágio
1. Início	Incerteza
2. Seleção	Otimismo

XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB
Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023

3. Exploração	Confusão / Frustração / Dúvida
4. Formulação	Clareza
5. 5. Coleta	Senso de direção / Confiança
6. Apresentação	Alívio / Satisfação ou Frustração

Fonte: Baseado em Costa e Pires (2014)

Correspondente a essas variáveis e a esses sentimentos, somando-se ao volume de informações (que buscamos e que chegam até nós sem que busquemos) e que precisam ser filtradas, avaliadas, assimiladas e compreendidas, o sujeito informacional (influenciado pela variável emocional), pode deparar-se com fenômeno comum na atualidade, mas incipiente em pesquisas no âmbito da Ciência da Informação (CI): ansiedade informacional.

2.1 Contextualizando a ansiedade informacional

É notório que a progressão tecnológica impactou diretamente no que chamamos de sociedade da informação em todos os seus aspectos, o que vem causando a necessidade de conhecimento dessas novas tecnologias digitais para que não sejamos vítimas dessa aceleração tecnológica e fiquemos para “trás” ou mesmo desatualizados. Levy (1999, p. 30) fala do aspecto excludente propiciado pelo rápido desenvolvimento das TIC e explica a importância de se estar em harmonia com essas mudanças:

[...] nos casos em que processos de inteligência coletiva desenvolvem-se de forma eficaz graças ao ciberespaço, um de seus principais efeitos é o de acelerar cada vez mais o ritmo da alteração tecno-social, o que torna ainda mais necessária, a participação ativa na cibercultura, se não quisermos ficar para trás, e tende a excluir de maneira mais radical ainda aqueles que não entram no ciclo positivo da alteração, de sua compreensão e apropriação.

É nesse contexto, de constante evolução das TIC e do volume de informações que chegam a todo instante em nossas mãos, por esta nova demanda da Sociedade da Informação, que surgem os estudos relacionados ao sujeito informacional no que tange o seu sentir com relação a este processo.

Um dos primeiros estudos sobre isso foi o de Wurman (1991) que reflete sobre como reagimos diante dessa mudança paradigmática imposta pela Sociedade da Informação. Nos encontramos cada vez mais preocupados como vamos nos manter atualizados diante de tantas informações novas e novos dispositivos que passou a dominar o nosso cotidiano. Esse fenômeno foi denominado por Wurman (1991) como ansiedade de informação, que é a causa da distância entre o que se compreende e o que se acha que deveria compreender. É uma enorme lacuna que existe entre o dado e conhecimento, e ocorre quando a informação não nos diz o que queremos ou precisamos saber (Wurman, 1991).

Balbinotti e Moura, complementam esse entendimento acerca da ansiedade de informação quando dizem que é:

[...] o conjunto de sentimentos que podem gerar prejuízos psicológicos - e até mesmo físicos - causados pelo excesso e/ou pela falta de informação no cotidiano do indivíduo. Fatores como as tecnologias que ajudam a disseminar informações e dados cada vez mais rapidamente e a necessidade de estarmos sempre informados e atualizados para que possamos tomar decisões adequadas, são condições determinantes para o crescimento desenfreado da ansiedade informacional (Balbinotti; Moura, 2020, p. 172)

Pode-se afirmar que muitas situações podem provocar ansiedade de informação: um novo curso, um bate papo entre amigos sobre um filme novo, assistir o telejornal e até mesmo passear nos *feeds* dos *sites* de redes sociais. Nesse sentido Wurman (1991, p. 38) afirma que quase todos apresentamos um grau de ansiedade informacional:

Lemos sem compreender, vemos sem perceber, ouvimos sem escutar. Ela pode ser vivida como momentos de frustração diante de um manual que se recusa a revelar o segredo de como operar um videocassete ou diante de um mapa que não tem nada a ver com a realidade. Pode ocorrer em um coquetel, quando alguém menciona um nome, aparentemente famoso, e a única pessoa que você conhece com tal nome é o seu dentista. Pode manifestar-se também como um mal-estar crônico, um medo generalizado de estarmos prestes a sermos esmagados pelo próprio material que precisamos dominar para agir neste mundo (Wurman, 1991, p. 38).

Wurman (1991) ainda apresenta vários sinais que podem demonstrar que estamos sofrendo com ansiedade informacional, tais como: falar compulsivamente que não consegue se manter atualizado com o que ocorre ao seu redor; sentir-se culpado com aquela pilha cada vez mais alta de periódicos à espera de leitura; balançar a cabeça compenetradamente quando alguém menciona um livro, um artista ou uma notícia de que você, na verdade, nunca tinha ouvido falar; descobrir que é incapaz de explicar algo que pensava ter entendido; xingar-se por não ser capaz de seguir as instruções de um manual para montar um equipamento; recusar-se a comprar um novo eletrodoméstico ou equipamento apenas por medo de não conseguir operá-lo; sentir-se deprimido por não saber para que servem todos aqueles botões nos seus dispositivos tecnológicos; comprar aparelhos eletrônicos de alta tecnologia, achando que pode aprender a tecnologia por osmose; qualificar um livro “genial” mesmo sem ter entendido sua resenha, que foi tudo o que você leu a respeito; dedicar tempo e atenção às notícias que não tem qualquer impacto em sua vida; achar que a pessoa ao seu lado está entendendo tudo e você não; ficar muito receoso ou encabulado de dizer “não sei”.

Outros autores falam também desse fenômeno utilizando outras terminologias, a exemplo do físico espanhol Alfons Cornella (1996) que traz a terminologia Infoxicação, que é a dificuldade em digerir o excesso de informação oferecida no meio digital e em distinguir a qualidade, veracidade e relevância desta informação a ser absorvida. É uma fórmula de intoxicação intelectual produzida por uma superabundância de dados que, paradoxalmente, não ajuda, mas distorce. Segato (2020) afirma que as principais consequências da Infoxicação são:

- **Hiperconectividade:** ficar um tempo excessivo conectado aos meios digitais;
- **Dispersão:** dificuldade de manter o foco enquanto se está tendo acesso à informação;
- **Dificuldade de Concentração:** ocorrência de distração nas atividades laborais e/ou domésticas;
- **Aumento da Ansiedade:** distúrbio do sono, taquicardia, tremores etc;
- **Ocorrência de Estresse:** nervosismo, tensão muscular, dores de cabeça, entre outros sintomas;
- **Surgimento da Síndrome Informativa:** causada pelo consumo excessivo de informações, a um nível em que o cérebro não possui capacidade de processar, causando perturbações no sono, estresse, ansiedade e perda de memória.

No âmbito corporativo, David Lewis (1999) psicólogo britânico, autor do relatório *Dying for Information?* (Morrendo pela Informação?), encomendado pela *Reuters Business Information*, com sede em Londres, cunhou o termo Síndrome da Fadiga Informativa para o que ele espera que seja uma condição médica reconhecida. Essa síndrome ocorre quando a pessoa se dedica exaustivamente a leituras, material formativo etc. e sente-se como se isto não fosse o suficiente. Obviamente, o cérebro não possui condições para assimilar tantas informações, então é comum que sintomas como: tensão, estresse, sonolência excessiva ou insônia, irritabilidade, crises de pânico e ansiedade podem ser evidenciados.

Lewis diz que um excesso de informações tem prejudicado muitas empresas quando esse acesso indiscriminado causa angústia mental e até mesmo doenças físicas em gerentes em todos os níveis. Espera-se que o problema piore à medida que mais uso é feito da Internet. (Waddington, 1998).

É nesse contexto de acesso indiscriminado, constante evolução tecnológica que cada vez mais poder-se-á desenvolver nos sujeitos informacionais o que chamamos de ansiedade informacional.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar como o comportamento informacional pode provocar ansiedade de informação. Ao longo da pesquisa em tela, foram explorados os diversos aspectos desse fenômeno, suas causas e consequências, além de apresentar alguns mecanismos de enfrentamento para lidar com a ansiedade de informação.

A ansiedade de informação é uma resposta emocional e cognitiva que ocorre quando uma pessoa apresenta uma sobrecarga e é incapaz de lidar com o excesso de informações. Esse estado de ansiedade pode ser desencadeado por diversos fatores, tais como a pressão social para estar sempre atualizado, o medo de perder informações relevantes e a dificuldade em procurar, recuperar, e utilizar conteúdos relevantes.

Durante a análise, também identificamos que a ansiedade de informação pode ter várias consequências negativas para os indivíduos, afetando negativamente a saúde mental, causando estresse, irritabilidade, insônia e dificuldade de concentração. Interfere, mormente, nas relações sociais, considerando que a pessoa ansiosa pode se tornar mais isolada e com dificuldade de se desconectar dos meios de informação.

Desta forma, é fundamental desenvolver estratégias para lidar com a ansiedade de informação. Algumas abordagens incluem a adoção de práticas de higiene informacional, como estabelecer limites de tempo para o consumo de informações, filtrar fontes de informação confiáveis e relevantes, e praticar o desapego digital, reservando momentos livres de tecnologia.

REFERÊNCIAS

BALBINOTTI, Stheve; MOURA, Ana Maria Mielniczuk de. Ansiedade informacional em alunos de curso preparatório para ingresso no ensino superior: um estudo no emancipa da unidade centro histórico de porto alegre. **RICI**, Brasília, v. 14, n. 1, p. 171-193, jan. 2021. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/download/31376/28751/93756>. Acesso em: 13 jun. 2023.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB
Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023

CERVO, Amado; BERVIAN, Pedro; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

COSTA, E. S.; PIRES, E. A. de N. O comportamento no processo de busca da informação por meio das tecnologias da informação e comunicação: um estudo de caso sobre os discentes da Faculdade de Biblioteconomia no Estado do Pará. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 3, p. 149–188, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22949>. Acesso em: 8 ago. 2023.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias.; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, 2010. DOI: 10.18225/ci.inf.v39i1.1285. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1285>. Acesso em: 13 jun. 2023.

Gil, Antônio Carlos, **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço**. Petrópolis: Vozes, 2017a.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade da transparência**. Petrópolis: Vozes, 2017b.

HAN, Byung-Chul. **No enxame: perspectivas do digital**. Petrópolis: Vozes, 2019.

LEWIS, David. **Information overload: practical strategies for surviving in today's workplace**. Londres: Penguin, 1999.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/KrG78hPcXjDbCyKLHWMcKNP/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 13 jun. 2023.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**, 2. ed., Novo Hamburgo: Associação Pró-Ensino Superior em Novo Hamburgo, Universidade Feevale, 2013. Disponível em: <https://www.feevale.br/institucional/editora-feevale/metodologia-do-trabalho-cientifico---2-edicao>. Acesso em: 8 ago. 2023.

SEGATO, L. **Infoxicação: o excesso de conectividade pode estar nos adoecendo?**. São Paulo. 11 ago. 2020. LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/luanasegato/>. Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/infoxica%C3%A7%C3%A3o-o-excesso-de-conectividade-pode-estar-nos-luana-segato>. Acesso: 13 jun. 2023.

WADDINGTON, Paul. **Dying for information? A report on the effects of information overload in the uk and worldwide**. United Kingdom: The Marrc Freskp Consultancy, 1998. Disponível em:

XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB
Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023

<https://www.ukoln.ac.uk/services/papers/bl/blri078/content/repor~13.htm#34>. Acesso em: 13 jun. 2023.

WILSON, Thomas D. Human Information Behavior. **Informing Science**, Califórnia, v. 3, n. 2, p. 49-55, jan. 2000. Disponível em: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/2000HIB.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2023.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação**: como transformar informação em compreensão. 5. ed. São Paulo: Cultura, 1991.